

## CISCO 機器 サポートサービス仕様書

CISCO 機器製品サービス仕様書は、サポート問合せ担当者（以下「問合せ担当者」という）に対して 株式会社ネットワーク（以下「NW」という）が提供する、CISCO 機器製品の技術支援（以下「サポート」という）サービスの内容を定めるものです。

### 1. サービスの開始と期間

- ① サポートを受けることを希望する場合は、別紙の NW 指定の申請書に必要事項をご記入のうえ、NW あるいは、NW の販売代理店にご送付ください。NW がサポートサービス申込を受付けたことを示す文書（以下「サービス開始案内」という）を、問合せ担当者に送付することによりサポートが開始されます。
- ② サポートは、サポート期間の終了日をもって終了となります。
- ③ NW は問合せ担当者に対して、サポートに関する案内を登録時および不定期で送付します。

### 2. サービスの契約番号

- ① NW は問合せ担当者に、サービス開始案内を発行する際に契約番号を通知します。
- ② 問合せ担当者は、受領した契約番号を自己の責任を持って管理するものとします。不正使用が行われた場合であっても NW は一切の責任を負いません。
- ③ 問合せ担当者は受領した契約番号等をいかなる理由でも、第三者に譲渡、貸与、販売することはできません。

### 3. ハードウェア保守サービスの内容

NWが問合せ担当者に提供するハードウェア保守サービスの内容、対応の詳細および実施条件は次の通りとします。技術的な問い合わせサポートは、ハードウェア保守サービスの適用外とします。別途、ソフトウェア保守サービスを用意しております。

（サポート受付および対応時間帯）

- ① 平日9:00-17:00 4時間オンサイト対応  
祝祭日とNWの休業日を除く月曜日から金曜日の9時00分から17時00分までの受付とします。ただし、パーツ交換が必要な場合、15時までにパーツ配送センターにオーダーが完了できない時は、翌営業日に送達されます。機器の障害修復における弊社技術員の機器設置場所への派遣については、障害対応は原則として現地対応要請当日に行いますが、受付時間（15時以降）によっては弊社の翌営業日対応となることもありますのでご了承願います。また、離島、および弊社拠点から遠隔地等はさらに時間を要する場合がありますのでご了承願います。なお「サービス開始案内」に対応時間に関する記載がある場合は、それが本項より優先するものとします。
- ② 24時間365日 4時間オンサイト対応  
平日および休日の0時から24時までの受付とします。  
機器の障害修復における弊社技術員の機器設置場所への派遣については、現地対応要請時より4時間以内を目安としますが、交通事情等諸般の事情により当該時間を超える場合があることを予めご了承願います。  
また、離島、および弊社主要拠点から遠隔地等はさらに時間を要する場合がありますのでご了承願います。  
なお「サービス開始案内」に対応時間に関する記載がある場合は、それが本項より優先するものとします。
- ③ 平日9:00-17:00 翌営業日先出しセンドバック対応  
祝祭日とNWの休業日を除く月曜日から金曜日の9時00分から17時00分までの受付とします。問合せ担当者からの障害連絡により、NWが対象機器に障害が生じていると判断した場合、交換対応を受け付けします。17時までに部材出荷手続きの終了後、翌営業日以降の営業時間帯に代替機器を送達します。  
ただし、17時までに部材出荷手続きが終了しない場合、翌々営業日の送達となる場合がございますのでご了承願います。  
問合せ担当者は、代替機器受領後、速やかに障害機器をNWの指定した場所に送付するものとします。  
なお、機器発送の送料については、発送元負担とします。また、代替機器の設定は問合せ担当者が行うものとします。  
原則として障害切り分け（保守部材の特定）はお客様にて実施して頂きます。パーツ提供は1回につき3点迄（基本在庫は1点のみ）となります。原則として、Cisco社へのケースオープン（障害解析依頼等）は実施致しません。原則として技術的QA対応は実施致しません。保守部材発送時間のカウントについては、発送部材特定時を起算とし、配送時間は「目標（ベストエフォート）」とさせていただきます。運用に多大な影響を及ぼさない機器に対するサービス提供を前提としております。（ミッションクリティカルな機器は「オンサイトサービス」でのご契約をお願いします）また、離島、および弊社拠点から遠隔地等はさらに時間を要する場合がありますのでご了承願います。なお「サービス開始案内」に対応時間に関する記載がある場合は、それが本項より優先するものとします。

（サポート受付方法）

「サービス開始案内」に記載されている手段（電話、メール）にて、問合せ担当者から障害の受け付けをします。また、問合せ担当者は登録者名と製品名、型番、シリアル番号等の契約情報と障害の詳細をサポート要員に告げるものとします。ただし、障害自動通報メールシステム等からサポート要員が障害メールを受信したときは、サポート要員から、問合せ担当者あてに電話またはメールにてご連絡させて頂く場合がございます。

（一次切り分け）

問い合わせ担当者にて、一次切り分けとして、契約対象機器の故障が、確認出来ていること。障害原因の特定につながる現象の詳細や再現方法、LED表示、システムのログ、コンソール出力等を必要に応じ提出して頂く場合がありますので、適時記録しておくこととします。

（ハードウェア保守サービス）

<オンサイト機器交換サービス（以下「オンサイト保守」という）>

問合せ担当者からの障害連絡により、NW がサポート対象機器に障害が生じていると判断した場合、NW は故障修理を受付し、受付完了後、オンサイトにてエラーが発生している障害部位の交換による、復旧作業を行います。但し、お客様環境における設定の復旧作業は、本保守サービスの範囲外となります。

（故障品、修理完了品、代替品について）

- ① 本サービスで使用する、代替品は、未使用品ではなく、製造元もしくはNWにて動作確認された良品となります。
- ② 修理完了品および代替品のソフトウェアのバージョンは、問合せ担当者の所有する機器バージョンへの調整は行いません。また、お客様固有の設定を行わないものとします。
- ③ NWは、機器に保存されている設定データおよびユーザーデータ等は、別装置、メディアに適切に保存されているものとみなして作業を実施するものとし、機器の故障、データの紛失に起因する損害については、一切の責を負わないものとします。
- ④ サポート実施により交換された各部品の一部又は全部の所有権は、応急修理中の交換分を除き、サポート対象機器所有者、NWそれぞれに帰属しなすものとします。

### 4. ソフトウェア保守サービスの内容

対象機器のソフトウェア、ハードウェアの技術的な問い合わせサポートは、電話およびメールを使用して行われるものとします。

（サポート受付方法）

ソフトウェア保守サービスの受付は、随時受付ですが、「サービス開始案内」に対応時間に関する記載がある場合は、それが本項より優先するものとします。

（サービスの内容）

- ① サポートは、問合せ担当者からのそれ以上細分化できない問合せに対して、NW がオフサイトで実施するものです。
- ② サポートの内容は以下の通りとします。
  - ・操作、設定方法に関する技術上の助言（マニュアルに記述された範囲で機器の操作に係わるお客様からの問い合わせに対し回答致します。）
  - ・障害についての切り分け、回避策、対応策等の助言
- ③ コンサルティング、システム構築、コンフィグ作成、サポート対象製品外のソフトウェアやハードウェアが関係するトラブルの解決や検証を必要とする問合せ、及び開発に係わる問合せはサポート対象外とし、回答は行わないものとします。

- ④NW は、問合せ担当者の問合せの原因となる製品のバグの修正に関して保証するものではありません。
- ⑤本仕様書に基づく問合せに対する回答は可及的速やかに対応致しますが、即時に回答し得ない場合もあり、問合せ担当者はこれを承諾するものとします。
- ⑥製造元のサポートが終了したソフトウェア、ハードウェアに関する問い合わせの回答は、行なわないものとします。

#### (サービスの責任)

- ①サポート要員の助言に基づいての作業は、全て 問合せ担当者の責任において実施するものとします。
- ②NW はいかなる場合においても本仕様書にしたがったサポートの提供に関して、間接的損害、付随的損害、結果的損害、経済的損害、逸失利益、売上げの喪失、データの消失について、そのような損害が生じる可能性について知っていたか或いは知り得たかに拘わらず、一切の責任を負わないものとします。
- ③明らかなる NW の責に帰すべき事由により問合せ担当者に損害が発生した場合、その賠償額は当該サポート料金を上限とします。
- ④天災、火災、騒乱、その他の不可抗力によりサポートを提供できない場合があることを問合せ担当者は承諾するものとします。

### 5. 機器の取り扱いおよび作業協力

#### (ソフトウェアバージョンの管理)

ソフトウェアについては当該機で動作する最新バージョンに重点をおいて評価、サポートを実施しております。このため適切な保守サポートを受けるためにも、適宜ソフトウェアのバージョンアップをお願いいたします。また、障害の回避策としてソフトウェアのバージョンアップをお願いすることがあります。

#### (データ保護)

問合せ担当者は機器の内部、もしくは機器が扱う情報を保護するためのバックアップや設定情報の管理など適切な防御措置を問合せ担当者の責任において実施するものとします。また、バージョンが古いソフトウェアの設定ファイルは、復元できない場合がありますので、適宜ソフトウェアのバージョンアップをお願いします。

#### (機器の移動)

対象機器を移動させる場合は、事前にNWに連絡するものとします。ただし、設置場所の変更がある場合には、本サービスの継続について別途協議するものとします。

#### (作業協力)

NWがサポートを実施する際、問合せ担当者は、次の事項についてNWに協力するものとします。

- ①サポートに必要な範囲と時間内の機器使用の中止と、作業スペース、消耗品、機器に連結された装置、通信装置などの無償での提供。
- ②サポートに必要な電力、通信、光熱、消耗品などの費用と、日程の変更、延長を含めた契約者側の業務停止によって生ずる損失の負担。
- ③NWによる機器の不具合または不良箇所の探求作業に際し、不具合の内容、発生時の環境状況、不具合にかかわるアウトプット等、不具合は正の資料となるデータの提供。
- ④その他、NWが問合せ担当者に求めるサポート実施上における要請事項。

### 6. 遠隔地支援

現地技術員を遠隔地より支援する場合があります。セキュアなネットワーク環境を経由して、弊社サポート技術員が次のような作業を実施します。

#### a. 現地技術員の作業用パソコンのモニタリング

#### b. その他、現地技術員の支援に関わる操作全般

ただし、お客様のご都合により、遠隔地からの支援作業の実施が難しい場合、別途協議することができるものとします。

### 7. サービスの運用

#### (再委託)

NWは本仕様書に基づくサポートを、NWの指定する第三者へ委託できるものとします。但し、その場合においても、NWは本契約でNWに課せられた責を免れるものではないものとします。

#### (運用)

- ①サポートは、サポート要員によって行われるものとし、NW の社員または NW が選任した代行者がその任にあたるものとします。
- ②NW は、NW の都合により、サポート要員を随時交代できるものとします。
- ③サポートは日本語で行い、日本国内からの問合せのみを対象とします。
- ④問合せ担当者は、NW がサポートを行う上で必要な情報を、NW の要求に応じて適時に無償で提供するものとしますが、NW は提供された情報をサポート以外の用途では使用しないものとします。また NW は提供された情報を必要に応じて製品開発元メーカーへ提示する場合があります。
- ⑤問合せは、NW 指定の申請書に問合せ担当者として明記した者を窓口とし、この者以外はサポートを受ける権利を行使できないものとします。
- ⑥問合せ担当者は、ベンダーの資格取得者、認定技術教育セミナーを受講した者、または同等の知識を有する者となります。上記知識を有しない方からのお問合せに対して、NW は回答の義務を負わないものとし、問合せ担当者はこれを了承することとします。
- ⑦問合せ担当者は、住所変更、社名変更等サポート申込時の登録データに変更が生じた場合、速やかに NW へ通知する事とします。問合せ担当者が本通知を怠った場合、NW は問合せ担当者に対してサポートを提供できない場合があり、問合せ担当者はこれを了承することとします。

### 8. 秘密保持

問合せ担当者および NW のいずれにおいても、本仕様書の有効期間中であるか否かを問わず、本仕様書の履行過程で相手方から知得した全ての情報のうち、秘密として得た情報及び個人情報等を第三者に漏洩しないものとします。但し、NW がサポートを前項に定める第三者へ委託する場合を含み、本仕様書に基づくサポートを実施するにあたり、問合せ担当者から秘密として得た情報及び個人情報のうち、合理的な範囲について当該第三者または製品開発元メーカーへ提供することがあります。NW における個人情報の扱いは <http://www.networld.co.jp/privacy/main.htm> に記載された内容に準じるものとします。また、前項に基づき、NWの指定する第三者へサポートを委託した場合、その委託先事業者より「顧客満足度調査」に関するご案内が問合せ担当者へ届く場合があります。

### 9. 特定個人情報の取扱い

- ①特定個人情報とは、個人情報(「個人情報の保護に関する法律」に定める個人情報をいう)や特定個人情報(「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」に定める「個人番号」や「特定個人情報」をいう)をいいます。
- ②サポートは、特定個人情報を含む電子データの中身の取扱いは行なわないため、特定個人情報関係事務や特定個人情報利用事務の委託には該当しません。
- ③サポートの履行のために問合せ担当者がNWに提供した情報に特定個人情報が含まれている場合であっても、NWはその電子データの中身を取扱うことはありません。

### 10. 適用の除外

次の事項は、本サービスの範囲外とします。

- ①地震、風水害などの自然災害、および火災、騒動や暴動などによる損傷の修理・整備
- ②機器の誤操作、電力の不足、変動、不適切な空調、粉塵、ホコリ等機器に定められた環境条件、接続条件以外で生じた故障、および外観のへこみ、キズ等の損傷が見られる機器の修理・整備・サポート
- ③NWのサポート要員以外による機器の修理・改造・移動等により生じた故障の修理・調整
- ④機器の定期点検、清掃、オーバーホール、改造及び移動作業
- ⑤製造元のサポートが終了したハードウェアおよび、ソフトウェアバージョンのサポート
- ⑥破壊された問合せ担当者固有のデータの修復作業
- ⑦ソフトウェア更新版の媒体の提供とその機器への実装に伴う作業(更新版ファームウェア、ソフトウェア、修正コード等を含む)
- ⑧ソフトウェアの不適切な使用および誤用に起因するトラブル解決へのサポート
- ⑨指定されたリリースバージョンでないソフトウェアへのサポート

- ⑩機器の構成変更などに伴うソフトウェア・コンフィグレーションの変更作業
- ⑪障害機器が特定できていない段階での、予防交換作業や障害部位だけでなく、機器全体の交換
- ⑫交換作業時の作業報告書以外の障害に関する詳細報告書の作成および提出
- ⑬その他、問合せ担当者および使用者の責に帰すべき事由に基づく作業

(以下、余白)

2017年6月7日  
株式会社ネットワーク